




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10110

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Альфа Банк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Единое окно КЦ
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=UB3fLbM9eXg">https://www.youtube.com/watch?v=UB3fLbM9eXg</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Проект “Единое окно Контактного центра” - уникальный технологичный проект, главной задачей которого было создание единого пространства для работы операторов контактного центра как на входящей линии голоса, так и для работы в чате - системы под названием SFA•call.

Еще год назад операторы контактного центра работали одновременно в разных системах, пытались за короткое время максимально качественно обслужить клиента.

Количество систем, в которых работал оператор, обслуживающий физическое лицо, доходило до 13 систем, оператору ЮЛ приходилось работать с 11 системами. Так, например, оператор чата принимал чат в одной системе, а информацию по продуктам клиента мог получить,

авторизовавшись в сторонней системе. А специфическую информацию тем более необходимо было искать в других системах.

Основные вызовы, которые стояли перед командой проекта были следующие:

- “Зоопарк” систем, в которых при консультации работал оператор.
- Не было полной информации о продуктах клиента, часть из них клиент мог увидеть только в своем мобильном приложении.
- Исходный код основной системы, где принимаются звонки, не принадлежит банку.
- Не было единой команды поддержки, потому что для консультации ЮЛ и ФЛ использовали разное ПО.
- Не было бесшовного перехода между каналом обслуживания в чате и голосе.
- При создании новых продуктов и изменении условий текущих продуктов приходилось дорабатывать все системы банка, в том числе CRM решение отделений.
- Низкая скорость внедрения изменений в старые системы, высокий time to market.
- Не самые современные технологический стек текущих систем - legacy системы контактного центра.
- Не было понимания, в какой канал в каком хронологическом порядке и с какой проблемой обращался клиент.

Единственно верным решением в такой ситуации было:

1. написать собственное ПО, исходный код которого полностью принадлежит банку;
2. использовать современный технологический стек и лучшие практики.

Проект длительностью 2 года был максимально быстро открыт. В течение 3х месяцев была набрана команда, которая практически с неизменным составом создавала систему: 17 разработчиков, 9 системных аналитиков, 10 бизнес аналитиков, 6 тестировщиков, эксперты со стороны бизнеса, итого больше 70 человек-участников проекта, которые совместными усилиями добились успеха. Стоит отметить, что в разработке участвовали бывшие операторы контактного центра, которые досконально знали “боли” сотрудника на линии и учитывали это при написании функциональных требований к системе.

Разработка началась с создания основного модуля приложения, и, благодаря микросервисной архитектуре, развивалась поступательно. Команда использовала философию Agile, что позволило получить MVP уже через несколько месяцев разработки. Каждый спринт система получала прирост к функциональности, технологичности и универсальности.

Один из поводов для гордости: система разработана в точно заявленные сроки с ювелирно рассчитанным бюджетом.

Стоит отметить особые условия масштабирования новой системы в контактном центре. Коллеги-операторы стойко выдержали все сложности, которые возникли в момент перехода на новое ПО, переход длился всего 2 месяца.

Проект "Единое окно Контактного центра" выглядит как настоящая революция в организации обслуживания клиентов банка. Команда смогла преодолеть множество вызовов, с которыми сталкивались операторы контактного центра, используя предыдущие системы.

## **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Внедрение SFA•call сыграло важную роль в повышении эффективности работы и качества

обслуживания клиентов. Новые технологии и более совершенная система позволили улучшить взаимодействие с клиентами и оптимизировать в целом работу оператора.

Самый важный аспект, который оказывает неоспоримое влияние - увеличение скорости и точности обработки обращений клиентов. Приложение позволяет операторам быстрее находить информацию, автоматизировать процессы обработки запросов и предоставлять быстрые ответы на заданные вопросы.

Кроме того, новое ПО позволяет операторам обрабатывать больший объем обращений одновременно. Благодаря тому, что в приложении одновременно возможно работать и в чате и принимать звонки - повышается кол-во обработанных контактов, таким образом клиент получает ответ быстрее, очередей становится меньше, а лояльность клиентов повышается.

Еще одним важным влиянием SFA•call является повышение качества обслуживания. Более детальная аналитика и отчетность позволяют операторам получать более полную информацию о клиентах и их запросах, а коллеги из процессов получают более обширную статистику, благодаря которой они могут выявлять частые тематики и предложить новые проекты, в будущем которые помогут сократить время обслуживания и количество обращений по таким тематикам.

Вместе с этим, SFA•call упростил процесс обучения и адаптации новых сотрудников в колл-центре. Интуитивно понятный интерфейс и отсутствие лишних окон сократили время обучения и помогли новым операторам быстрее войти в ритм работы.

Наконец, новое ПО обеспечило более надежную и безопасную работу контактного центра. Встроенные средства защиты информации и управления доступом позволяют предотвращать утечки данных и обеспечивать конфиденциальность информации клиентов.

Таким образом, внедрение нового программного обеспечения SFA•call имеет значительное влияние на работу операторов колл-центра и чата, способствуя увеличению производительности, повышению качества обслуживания, оптимизации рабочих процессов и улучшению безопасности. В результате, как для компании, так и для клиентов, это ведет к улучшению общего опыта обслуживания и повышению уровня удовлетворенности.

## **Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Основной количественной метрикой проекта было снижение времени разговора оператора с клиентом. Стояли амбициозные цели сократить время коммуникации на 15 секунд за счет скорости работы в приложении и доступности информации по продуктам клиента. Также в приоритете было повышение удовлетворенности клиента при обслуживании, увеличение VOC.

Достижение заявленных метрик было обусловлено такими технологичными доработками, как встраивание чата с клиентом непосредственно в приложение, оптимизацией пользовательского интерфейса и работами в части обеспечения быстродействия работы отдельных компонентов системы с помощью новейших технологий.

Новый архитектурный подход позволил добиться эффекта в части снижения костов на доработку смежных систем банка благодаря омниканальности: мы используем в контактном центре и в отделениях банка одни и те же модули приложения. Доработка одного модуля сокращает расходы банка, раньше требовалось дорабатывать 2 системы.

Нельзя не отметить качественный эффект от внедрения технологии классификации обращений клиента. Мы знаем тему каждого обращения нашего клиента в банк.

Благодаря аналитике тематик обращений банк точно знает, какие продукты требуют пристального внимания со стороны развития и сопровождения, а какие продукты не пользуются желаемым успехом.

Повысили качество обслуживания клиента мы также с помощью создания отдельно модуля, которые показывает всю сквозную историю коммуникации с клиентов. Теперь оператор голоса знает то, о чем клиент совсем недавно общался с банком в чате.

## **Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Проект «Единое окно КЦ» сделал большой вклад в развитие клиентского опыта.

Затронуты практически все важные принципы качественного CX.

### 1. Доступность:

- теперь клиент может проводить практически все операции при обращении в КЦ без посещения отделений (например, операции с пролонгацией банковской ячейки);
- в диалоге с одним сотрудником клиент может получить консультацию и как юридическое лицо и как физическое лицо;
- снизили количество трансферов при обращении, теперь качественную консультацию можно получить без переключений на другого оператора.

### 2. Много поработали в области сервиса:

- за счет создания единого окна сократилось время обслуживания;
- предоставляемая информация стала более качественной, исключены противоречивые данные.

### 3. Персонализация достигается за счет:

- сохранение истории эмоционального опыта общения с банком в карточке клиента, что позволяет выбирать более адресные скрипты диалогов;
- сохранение истории переписки, консультаций, операций в одной программе позволяет вести диалог с клиентом, опираясь на уже полученный опыт;
- сегментация и широкий спектр маркеров определяет каналы взаимодействия с клиентом, спектр совершаемых операций и предложений.

### 4. Приятный пользовательский опыт достигается за счет:

- оперативного заведывания адресных уведомлений в карточке клиента, например, если авария затронула клиента, то клиент оперативно может получить консультацию по времени исправления, сумме исправления, или заведывать индивидуальные условия акций;
- возможности обмениваться в чате файлами, направлять смайлики.

### 5. Гибкость каналов:

- сохранение историй коммуникаций с клиентом дало возможность продолжать ранее начатый в других звонках и каналах диалог;
- с Клиентом ведется диалог в разрыве по времени, клиент может дослать сведения\документы, после выяснения ситуации клиенту в чате можно написать сообщение без повторного обращения в банк (функционал отложенных исходящих чатов).

## **Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Внедрение SFA•call было постепенным и затронуло не только опытных сотрудников, но и сотрудников, которые только пришли в банк трудоустроившись. Важно было уделить должное внимание обучению новому ПО. В связи с этим командой обучения в короткие сроки был реализован обучающий ролик, а также тренажер, который рассказывал о том, как работать в новой системе, а также показывал “фишки” системы, нацеленные на улучшение работы сотрудника.

Для сотрудников очень важна адаптация к новому ПО, поэтому, на период пилота SFA•call была выделена группа, сопровождающая сотрудников, которая помогала разобраться в SFA•call, отвечала на частые вопросы и фиксировала такие вопросы для оптимизации процесса в SFA•call.

В процессе масштабирования приложения командой проводилось несколько опросов удовлетворенности сотрудников: как им SFA•call, чего не хватает и что нравится в самом приложении.

По итогам опросов сотрудников выявлено несколько процессов, которые успешно удалось скорректировать, благодаря этим мероприятиям уровень лояльности операторов вырос еще на этапе пилота.

Кроме того, опыт сотрудников помог команде разработки сделать интерфейс более понятным для восприятия, в связи с этим дизайнер проводил исследование среди операторов, учитывая пожелания операторов по тому или иному процессу.

Основываясь на опыте операторов были внедрены такие доработки, как: Строка информирования, спец.уведомления по каждому клиенту. Ранее у сотрудников была возможность смотреть эти уведомления, но приходилось тратить на это много времени. Благодаря доработкам операторы теперь получают оперативные уведомления о нововведениях в банке, изменениях, а также к конкретным клиентам привязываются уведомления, которые обязательно нужно озвучить.

Благодаря интуитивно понятному интерфейсу мы улучшаем опыт сотрудников, обучая их пользоваться горячими клавишами, быстрым копированием и дашбордом.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для того, чтобы команда развития имела возможность быстро вносить изменения и масштабировать систему, использовали микросервисный подход к разработке. Каждый модуль SFA•call - это отдельное приложение со своим релизным циклом. Команда на старте проекта решила сложную архитектурную задачу по быстрому переиспользованию решений, которые уже были созданы для других каналов, таким образом создали “лоскутное одеяло”, но требовалось визуально адаптировать модули под новое приложение, т.к. часть из них была создана давно и требовала обновлений.

Также необходимо было решить вопрос возможности использования функциональности сквозной банковской ролевой модели, чтобы это соответствовало требованиям безопасности, а также реализовать дополнительные проверки, которые должны быть использованы в соответствующем канале. Ранее часть этих проверок проводилась в ручную, мы смогли их автоматизировать, а значит упростили работу сотрудника в приложении. Важно отметить, что возможность переиспользовать ранее разработанный для одного канала функционал заметно сокращает время на разработку, т.к. не нужно создавать процессы с нуля, а нужно адаптировать текущие. А также при доработках функционала для одного канала, если процесс схож, то можно его быстро открыть для всех каналов, где этот функционал используется.

В качестве созданной инновации смело можно назвать разработанный функционал для консультации физюриков: без перехода между операторами клиент могут получить консультацию и как ФЛ и как ЮЛ, а потенциальный физюрик получает предложение стать клиентом банка в том сегменте, где еще не пробовал услуги банка.

## **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

При разработке SFA•call команда следовала лучшим практикам, чтобы обеспечить эффективность, качество и удовлетворение потребностей пользователей.

Ниже перечислен перечень используемых best practices на проекте:

1. Хорошо проработали требования к функциональности системы. Для этого к бизнес-анализу привлекались “недавние” операторы контактного центра, организовывались выезды на площадку для детальной проработки требований.
2. Разрабатывали систему SFA•call по гибкой методологии с проведением соответствующий церемоний для команды: дейли, ретро, демо и груминги. Это позволило и расшарить экспертизу внутри команд и быстрее привносить функционал в систему.
3. Выделили лидов по каждому направлению, создали общую точку синхронизации аналитиков, разработчиков и тестировщиков во всех командах.
4. После разработки обязательный шаг - проведение нагрузочного тестирования, это позволяет еще до запуска функционала подтвердить, что система будет работать корректно и стабильно. А также покрыть автотестами, это обеспечивает снижение нагрузки на тестировщиков при каждой следующей доработке.
5. Мы использовали современные механизмы шифрования, аутентификации, проверяем входные данные на наличие угроз безопасности и делаем доработки, чтобы закрыть известные уязвимости.
6. На постоянной основе проводим UX-исследования для выявления “тонких” мест в интерфейсе SFA•call. Регулярно собирали обратную связь от операторов: проводились опросы, устраивались демо.
7. С самого старта проекта мы детально документировали весь процесс создания нового ПО в confluence, создавались доски для отслеживания жизненного цикла задач.
8. При архитектурной проработке заложили возможность масштабирования, чтобы ПО могло поддерживать рост численности КЦ.

## **Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

В современном мире, где технологии формируют новые стандарты эффективности и универсальности, SFA•call выступает как технологический шедевр, объединяя архитектуру, универсальность и функциональность воедино.

Проект завершен, все поставленные цели удалось достигнуть:

- в промышленной эксплуатации собственное универсальное ПО SFA•call, используемое при обслуживании ЮЛ, ФЛ и физюриков, с командой развития и командой сопровождения;
- операторы работают в одном пространстве, без затрат на использование дополнительных систем;
- созданы омниканальные модули, функционал которых можно встраивать и использовать в смежных подразделениях банка;
- создана сквозная история коммуникаций клиента с банком, где можно увидеть и тематику обращения и вок клиента;
- создана удобная система классификации обращений клиента, которая позволяет понимать “боли” клиента онлайн;
- выведено из промышленной эксплуатации старое неподдерживаемое вендорское ПО.

Единое окно - это не просто технологическое обновление. Это история о том, как команда сплотилась вокруг общей цели, преодолевала трудности и создавала нечто по-настоящему значимое для банка.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Египко
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Алексей Владимирович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель дирекции